

‘Een stevig stukje digitalisering in Druten’

Zaakgericht kan ook snel

In een maand tijd een digitaal werkproces inrichten met systemen die tot dan toe niet eerder hadden samengewerkt. In de gemeente Druten werd het werkelijkheid. Daar werden de systemen Decos, Squit XO en de I-Controller succesvol geïntegreerd voor zaakgericht werken.

Aan de tafel in het Drutense gemeentehuis zitten tevreden mensen. Medewerkers van de afdeling DIV en ICT, de externe projectleider en twee leveranciers. Ze blikken terug op de afgelopen tijd. Op de vloeiende samenwerking. En het resultaat. Eigenlijk zijn ze zelf nog steeds verrast dat het allemaal zo snel is gegaan. Pas een half jaar eerder verleende de gemeente aan adviesbureau Aranea de opdracht om samen met de afdeling DIV en ICT een plan van aanpak te maken voor digitalisering van de documentstromen. En wel zo dat zaakgericht werken een logisch vervolg zou zijn. Applicatiebeheerder Leon Driessen: ‘We hadden altijd wel ideeën en plannen gehad op dit gebied. Maar vanwege de beperkte omvang van onze afdeling en de beperkte middelen was het er nooit van gekomen.’

Joost Wijnings van adviesbureau Aranea in 's-Hertogenbosch coördineerde het project stapsgewijs: ‘Op verzoek hebben we al snel het digitaliseringsproject verbreed naar zaakgericht werken. Daar wil de gemeente toch naar toe. De WABO werd pilot. Eerst hebben we met DIV de wensen voor de documentstromen waaronder de postprocedure op een rijtje gezet. Daarna de wensen van de WABO-afdeling. Vervolgens is daar het zaakgericht werken overheen gelegd. Sindsdien is het in een stroomversnelling geraakt.’ De stappen van het werkproces

werden beschreven en kregen een digitale vertaalslag. Met alle interacties die nodig zijn tussen verschillende afdelingen én tussen de applicaties. En het documentbeheer als leidraad. Dat mondde uit in een functioneel ontwerp waarmee leveranciers aan het werk konden worden gezet. De nieuwe combinatie tussen het vergunningenpakket, de stappen die intern te doorlopen zijn én het documentbeheer in Decos betekende ‘een stevig stukje digitalisering.’

Totaaloplossing

Drie leveranciers gingen aan de slag, specialisten op hun eigen gebied. Doclogic bracht haar kennis over Decos in, Roxit over Squit XO en Split-Vision over gemeenschappelijke inrichting en uniforme informatie-uitwisseling. Het functioneel ontwerp legde een prima basis onder de samenwerking. Discussies waren tijdens de implementatie nauwelijks nodig. De samenwerking was mooi om te zien vond Annemarie Walraven van ICT van de gemeente Druten. ‘Regelmatig zaten we hier allemaal met de laptop bij elkaar. En ieder had dan zo zo'n eigen lijntjes. De een was bij ons op het netwerk ingelogd om alle stukjes in het pakket recht te zetten, een ander keek via ons naar de instellingen bij het eigen bedrijf. Terwijl een derde ook nog eens in een andere omgeving zoals Oracle

moest kijken. Technisch een kunststukje’, zo vertelt ze. In een maand werden de systemen ingericht en op elkaar afgestemd. De samenhang vormde de uitdaging. Kern van het werk vormden de functioneel/technische koppelingen tussen de applicaties: ervoor zorgen dat gegevens tussen applicaties worden uitgewisseld. Met de I-Controller als applicatie voor centraal informatiebeheer.

Zo ontstond uit het niets ineens een krachtige oplossing. Voor Klaas van der Heijden van Split-Vision was dat mede te danken aan de uitstekende samenwerking: ‘In zo'n situatie is de juiste kennis bij alle partijen van belang, maar ook de houding om in samenwerking de klant te helpen. Hier was de bereidheid aanwezig om over de grenzen van het eigen product heen te kijken naar een totaaloplossing.’

Samenspel

De oplossing schuilt in de gegevensuitwisseling. Zonder al te technisch te worden vertelt Tom Buijs van Doclogic (implementatiepartner Decos): ‘In de koppelingen tussen de applicaties staat het procesbeheer centraal. Alle uniforme informatie die gebruikt wordt bij de invoering van een proces, zoals afspraken, termijnen, omschrijvingen, metadata en de faseringen als processchema, liggen vast in de I-Controller. In Decos worden alle relevante

Zaakgericht werken: het kan en het kan ook snel. Als je de juiste mensen erbij betrekt

>> Zaakgericht werken begint in de front-office

zaken over de unieke uitvoering van het proces opgeslagen, zoals naam, locatie, streefdatum, etc. Terwijl in Squit XO de details van de uitvoering worden vastgelegd, zoals de checklist voor een bouwbesluit.' Resultaat van het samenspel tussen de systemen is dat de in Squit XO aangemaakte documenten in het DMS zichtbaar worden, inclusief de gekoppelde bestanden die op basis van eenduidige terminologie vooraf gevalideerd zijn in de I-Controler. Zo wordt elke applicatie optimaal benut en de kracht ervan versterkt. De som bleek meer dan de optelling van de delen.

Archiefwaardig

Wat is voor Druten de kracht van deze combinatie? Dat medewerkers vanuit huis hun werk kunnen doen met hun eigen applicaties, zo verwoordt Annamarië Walraven het grote voordeel: 'Voor vakafdelingen is het een prima ondersteuning van hun processen. Omgekeerd hebben ze geen omkijken naar hoe alles archiefwaardig wordt opgeleverd. Op deze manier regelen we aan de voorkant hoe het archief aan de achterkant eruit komt te zien. Voor interne zaken is dat een belangrijk voordeel.' Linda Zegwaard, applicatiebeheerder van DIV, ziet als perspectief van deze inspanning: 'Decos werd voorheen alleen voor postregistratie gebruikt, maar zal dankzij dit soort combinaties meer in de organisatie worden weg-

gezet om er werkprocessen in af te handelen. Vooral voor workflow van processen die geen eigen applicatie gebruiken.' De I-Controler krijgt volgens Annemarië Walraven daarbij in de toekomst steeds meer waarde. 'De gegevensuitwisseling vindt plaats op basis van de processen die in de I-Controler zijn aangemaakt, inclusief activiteiten en documenten. De I-Controler regelt alle velden en zorgt voor uniforme afstemming tussen de verschillende systemen, welke je ook in huis hebt. Zo hangt er als het ware een overkoepelende paraplu overheen.'

Inmiddels is Druten verder. Na twee maanden proefdraaien met de WABO-afhandeling kijkt men al enthousiast vooruit. Annemarië Walraven: 'We gaan het zaakgericht werken verder implementeren; deze combinatie heeft z'n kracht bewezen. In dezelfde samenstelling willen we doorgaan.' Joost Wijnings maakt samen met DIV een procesplan: 'We houden het wel vrij basis en sluiten aan bij landelijke standaarden. Maar afdelingen hebben ook zo hun wensen. Het management zal de keuze maken welke zaaktypen prioriteit krijgen', aldus Wijnings. Voor de afdeling DIV is het werk ondertussen interessanter geworden. 'We zitten nu niet meer op een eilandje, maar komen overal in de organisatie. In overleg met de afdelingen maak je nu samen het

skelet van de organisatie. Communicatie is daarbij veel belangrijker geworden.' Voor applicatiebeheerder Leon Driessen heeft het werk nu meer inhoud gekregen: 'Je moet veel meer van de processen afweten. Als er nu iets binnenkomt, moet het juiste proces in gang worden gezet.'

Na de WABO wordt het eerstvolgende project de digitalisering van de documentstromen zoals inkomende en uitgaande post van de lokale brandweer. Het mooie is dat er een natuurlijke integratie is met de WABO, maar anderzijds is het ook een uitdaging. Post is immers breed en kan over alles gaan, terwijl zaaktypen meer de diepte in gaan. Al met al is duidelijk dat er achter de schermen op veel fronten werk wordt verzet. Gaat de burger daar iets van merken? Eensluidend verwachten de medewerkers dat de communicatie met burgers sneller gaat verlopen. En dat de dienstverlening effectiever wordt. Annemarië Walraven vat de Drutense ervaring als volgt samen: 'We hebben hier pakketten laten samenwerken. Aansluitingen tussen verschillende systemen en processen zijn op een slimme manier mogelijk. Dat is ons duidelijk geworden. Het kan en het kan ook snel. Als je de juiste mensen erbij betrekt.' ■